

CLAIMS

1 . ハードウェアの変更対応方法 comprising :

ユーザの製品にネットワークを介してアクセスし、ユーザの製品情報を入手すること、

変更対象部品情報を入手すること、 and

ユーザの製品情報と変更対象部品情報とから、部品変更が必要な製品の情報を生成すること。

2 . The method according to claim 1, further comprising:

部品変更が必要な製品の情報をサービス担当の所有している機器に通知すること。

3 . The method according to claim 1, further comprising:

部品変更が必要な製品の情報から、変更対象となる部品数を算出すること。

4 . The method according to claim 3, further comprising:

算出された変更対象となる部品数から、変更対象となる部品の注文データを作成すること。

5 . The method according to claim 4, further comprising:

注文データをサービスパーツシステムに送信すること。

6 . The method according to claim 2, wherein 入手される変更対象部品情報には解決策情報が含まれ、部品変更が必要な製品の情報と共に解決策情報もサービス担当の所有している機器に通知される。

7 . The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報には、製品製造番号が含まれる。

8 . The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報にはオプション構成の情報が含まれる。

9 . The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報にはネットワーク構成の情報が含まれる。

10 . The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報には使用状況情報が含まれる。

11 . The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報にはソフトウェア情報が含まれる。

12 . ハードウェアの変更対応システム comprising :

 ユーザの製品にネットワークを介してアクセスし、ユーザの製品情報を入手する製品情報入手部と、

 変更対象部品情報を入手する変更情報入手部と、 and

 ユーザの製品情報と変更対象部品情報とから、部品変更が必要な製品の情報を生成する情報生成部。

13 . The system according to claim 12, further comprising:

 部品変更が必要な製品の情報をサービス担当の所有している機器に通知する通知部。

14 . The system according to claim 12, further comprising:

 部品変更が必要な製品の情報から、変更対象となる部品数を算出する算出部。

15 . The system according to claim 14, further comprising:

 算出された変更対象となる部品数から、変更対象となる部品の注文データを作成する注文データ作成部。

1 6 . The system according to claim 15, further comprising:

作成された注文データをサービスパーティシステムに送信する送信部。

1 7 . The system according to claim 13, wherein 入手される変更対象部品情報には解決策情報が含まれ、部品変更が必要な製品の情報と共に解決策情報も通知部によりサービス担当の所有している機器に通知される。

1 8 . The system according to claim 12, wherein ユーザの製品の情報には、製品製造番号が含まれる。

1 9 . The system according to claim 12, wherein ユーザの製品の情報にはオプション構成の情報が含まれる。

2 0 . The system according to claim 12, wherein ユーザの製品の情報にはソフトウェア情報が含まれる。

2 1 . The system according to claim 12, wherein ユーザの製品の情報には使用状況情報が含まれる。

2 2 . A computer program product for ハードウェアの変更対応, comprising:
a computer-readable storage medium having computer-readable program
code means embodied in said medium, said computer-readable program code
means comprising:

computer readable program code means for ユーザの製品にネットワークを介
してアクセスし、ユーザの製品の情報を入手すること

computer readable program code means for 変更対象部品情報を入手すること、
and

computer readable program code means for ユーザの製品情報と変更対象部品

情報とから、部品変更が必要な製品の情報を生成すること。

2 3 . The computer program product according to claim 22, wherein said computer-readable program code means further comprising:
computer readable program code means for 部品変更が必要な製品の情報をサービス担当の所有している機器に通知すること。

2 4 . The computer program product according to claim 22, wherein said computer-readable program code means further comprising:
computer readable program code means for 部品変更が必要な製品の情報から、変更対象となる部品数を算出すること。

2 5 . The computer program product according to claim 24, wherein said computer-readable program code means further comprising:
computer readable program code means for 算出された変更対象となる部品数から、変更対象となる部品の注文データを作成すること。

2 6 . The computer program product according to claim 25, wherein said computer-readable program code means further comprising:
computer readable program code means for 作成された注文データをサービス パーツシステムに送信すること。

2 7 . The computer program product according to claim 23, wherein 変更対象 部品情報には解決策情報が含まれ、部品変更が必要な製品の情報と共に解決策情報もサービス担当の所有している機器に通知される。

2 8 . The computer program product according to claim 22, wherein ユーザの 製品の情報には、製品製造番号が含まれる。

2 9 . The computer program product according to claim 22, wherein ユーザの製品の情報には、使用状況情報が含まれる。

3 0 . The computer program product according to claim 22, wherein ユーザの製品の情報には、ソフトウェア情報が含まれる。

3 1 . The method according to claim 11, wherein ソフトウェア情報はソフトウェアのバージョン情報である。

3 2 . The system according to claim 20, wherein ソフトウェア情報はソフトウェアのバージョン情報である。

3 3 . The computer program product according to claim 30, wherein ソフトウェア情報はソフトウェアのバージョン情報である。